Giriş

Orta yetişkinlikte bireyler, genç yetişkinlikte kurdukları düzenlerini devam ettirmeye, korumaya ve çocukları ile gelecekleri için yatırım yaparak, onlara ve kendilerine iyi bir gelecek hazırlamaya çalışırken, yaşlı bireyler ise genç ve orta yaşlı bireylerin gerçekleştirmeye çalıştığı birçok şeyi artık geride bırakmışlardır. Bu anlamda farklı gelişim dönemlerindeki bireylerin yaşamları gibi yaşam amaçlarının da değiştiği söylenebilir.

Genç yetişkinlerin çoğunlukla iş, aile ve ekonomik hedeflerini; orta yaşlı ve yaşlı bireylerin ise sağlık, sosyal faaliyetler ve kişisel ilgilerine yönelik hedeflerini dile getirdiklerini belirtmektedir. Farklı yaşamları, meşguliyetleri, hedefleri olan bireylerin bir arada yaşayabilmesi için "uyum" ihtiyaçları vardır. Aksi takdirde *çatışma* denilen durumlar ortaya çıkmaktadır.

Çatışma

Çatışma, birbiriyle bir şekilde bağı olan insanların aralarında bir şeyin uygun olmadığını, denk düşmediğini algılamalarına dayalı bir etkileşimdir. Bir arada olmanın gerekli olduğu durumlarda çatışmanın olmaması mümkün değildir. Çatışma durumu her yaştan bireyin her türlü ortamda karşılaşabileceği bir durumdur. Bireylerin farklı ihtiyaç, beklenti ya da hedeflere sahip olması çatışma durumlarının ortaya çıkmasına neden olabilir.

Çatışma, olumsuz duygulara, iletişimin engellenmesine, birlikte iş yapmak için gerekli koordinasyonun azalmasına, diğerlerinin bakış açısını anlamanın ve empati kurmanın ortadan kalkmasına neden olur. Ancak bazen çatışmanın olumlu yansımaları da olabilmektedir. Çatışma, yeni bir bakış açısı kazanmaya, kaynaşmaya, kendi görüşüne takılıp kalmamaya, kendini değiştirmeye, farklılıkları takdir etmeye imkân sağlayabilir.

Özetle, çatışma genelde olumsuz bir durum gibi algılanmakla birlikte, çözümü için adımlar atıldığında iki tarafın da yeni şeyler öğrenmesini ve uzlaşmasını sağlayabilecek fırsatlar ortaya koyar. Bunun için de çatışmanın nasıl ortaya çıktığı, etkileşimin nasıl olduğunu iyi analiz etmek gerekir.

Çatışmayı Ortaya Çıkaran Durumlar

Bir çatışmayı ortaya çıkarabilecek durumları şöyle sıralamak mümkündür:

Kaynakların yetersizliği: Arzu edilen şeyin yeterli miktarda olmayışı çatışmalara neden olabilmektedir. Bir alışveriş merkezinde yeterli park alanı bulunmadığında, yiyecek miktarının kısıtlı olduğu ortamlarda ortaya çıkan çatışmalar buna örnek olarak verilebilir.

Zorluklar: Örneğin ekonomik zorluklar, stresi ve kaygıyı beraberinde de çatışma olasılığını artırır. Bu tür zorluklar evliliklerin, iş ortaklıklarının sona ermesine, mal paylaşımı kavgalarına neden olabilmektedir.

İletişim hataları: Çatışmaların önemli bir kısmı tarafların birbirini doğru anlayamamasından kaynaklanır. İletişim ortaya çıkan hatalar, yanlış ifade etmeler, yanlış anlamalar çok önemli çatışmalara neden olabilmektedir.

Algı farklılıkları: Farklı din, yaş, sınıfa vb. ait olmak da çatışmalara neden olabilmektedir. Örneğin, farklı yaşlardaki bireyler, toplumun geçirdiği değişim nedeniyle farklı bakış açılarına, değer yargılarına ve yaşam tarzlarına sahip olurlar.

Biyoloji: Bazı bireyler mizaç özelliği olarak daha öfkeli, heyecanlı ya da çekingen olabilirler. Yani doğuştan getirdiğimiz bazı özelliklerimiz çatışma durumlarını ne sıklıkta yasayacağımızı ya da bu durumlarda nasıl tepki vereceğimizi belirleyebilmektedir. Örneğin öfkeli bir mizaca sahip bir bireyin, öfkeli olmayan bir diğerine göre daha fazla çatışma yaşayacağı söylenebilir.

Çevre: Bireyin içinde bulunduğu çevrenin durumu da çatışmaları ortaya çıkarabilmektedir. Örneğin, aşırı sıcakların olduğu mevsimlerde insanlar daha fazla çatışma yaşayabilmekteler.

Sağlık: Herhangi bir ruhsal ya da fiziksel rahatsızlığı olmayan bireylerin çatışmaları daha uygun bir biçimde çözmeleri mümkündür. Yorgun, hasta ya da fizyolojik ihtiyaçları karşılanmamış bireylerin tolerans düzeyleri düşük olur ve çatışmaya daha fazla meyillidirler.

Yaşlılarda Çatışma Ortaya Çıkaran Durumlar

Farklı gelişim dönemleri, farklı ihtiyaçları ve farklı yaşam tarzlarını beraberinde getirir. Bununla birlikte yaşamın bir döneminde birey için çok önemli olan bir durum sonraki yıllarda birey için hiçbir önem taşımayabilir.

Farklı gelişim dönemlerindeki bireyler, birbirlerinin ihtiyaçlarını görmeyi, anlamayı, kabul etmeyi, saygı duymayı başaramadıklarında çatışma yaşanmaktadır. Farklı değerlerin benimsenmesinden, farklı isteklere sahip olunmasından kaynaklanan kuşak çatışması, yaşlı bireylerin en sık karşılaşabilecekleri çatışma durumlarındandır.

Kurumda kalan yaşlılar, ortak yaşam alanlarını ve eşyalarını kullanmaktadırlar. Tüm yaş gruplarında olduğu gibi yaşlılar da bu ortak alan ya da eşyaları paylaşmakta sorunlar yasayabilmektedirler. Bu kurumlarda bazen bakım verenlerin ilgisini paylaşmak bile çatışmaya neden olabilmektedir.

Bununla birlikte çocuklarının yanında kalan yaşlılarda sorunlar yaşayabilirler. Özellikle ekonomik sıkıntı yaşayan bir ailede yaşlının herhangi bir geliri yoksa "yük" olarak algılanabilmektedir. Ekonomik sıkıntılar bir stres kaynağıdır ve bu stres durumu bakıma muhtaç bir birey olduğunda artabilir.

Bütün bunlarla birlikte yıllarca çabalayıp edindiği toplumsal konumu bırakmak, bir kenara çekilmek, bir anlamda "ununu eleyip eleğini asmak" yaşlının benlik saygısını olumsuz etkileyebilir. Yaşlı, yıllar içinde

edindiği tecrübeyi diğerleri ile paylaşmaya çalışırken, onların bunu kabul etmemesi de çatışma yaratabilir.

Yaşla birlikte duyu organlarındaki kayıplar, bellek ve dikkatteki azalmalar da çatışma yaratabilir. Bununla birlikte sağlık sorunlarının bireylerin tolerans düzeylerini düşürdüğü bilinmektedir ve çoğu yaşlı birey bu dönemde birden fazla sağlık sorunu ile karşı karşıyadır. Bu açıdan yaşlı bireyler daha hassas olabilmekte ve bu da çatışmaya davetiye çıkarabilmektedir. Örneğin, keyfiniz yerindeyken farkına bile varmadığınız bir gürültü, yorgun ya da hasta iseniz size dayanılmaz gelebilir.

Ayrıca bazı yaşlılar, gençliklerinde de geçinilmesi zor bireyler olabilir. Yani çatışma bireyin yaşından değil, mizacından kaynaklanabilir. Bu açından olumsuz bakış açısına sahip olan, herşeyin her zaman en kötüsünü düşünen/ifade eden, çabuk öfkelenen, içinden gelen herşeyi karşısındakinin duygularını hesaba katmadan söyleyen yaşlılar, kendilerinden daha genç olanlarla da, akranlarıyla da sorun yaşayacaklardır.

Son olarak, Türk toplumunda kültürün ve inancın gereği olarak ve desteğe ihtiyaç duyan bireyler olmaları nedeniyle, yaşlılara saygı duyulması, isteklerinin yerine getirilmesi beklenir. Ancak her zaman yaşlının isteklerinin yerine getirilmesi mümkün değildir. Bu konuda da yaşlı bireylerin çatışma yaşadıkları görülmektedir.

Çatışma Çözme Stratejileri

Her birey çatışma durumunda aynı tepkiyi vermez. Bazı bireyler çatışma durumlarında herhangi bir şey yapmayarak, görmezden gelerek *kaçınma* davranışı gösterirken; bazıları *kendi içlerine çekilebilirler.* Bazı bireyler karsılarındakilere zorbalık ederek *baskı uygulamaya* çalışır, bazılarıysa fiziksel şiddetin de işin içine girdiği *tek taraflı güç uygulamayı* tercih eder. Bazı insanlar çatışma durumlarında diğerlerinin isteklerini kabul eder, onların kazanmalarına izin verir yani *teslim olmayı* tercih ederler. Bazıları, üçüncü kişi ya da kurumlardan yardım almaya çalışır; bazı bireyler ise çatışmaları *müzakere* ederek sonuçlandırmaya çalışırlar.

İnsanlar çatışmalara çok çeşitli şekillerde tepkide bulunurlar ve bireylerin sahip oldukları kişisel stiller, çatışma çözme biçimlerini etkiler. Çatışma ile ilgili çalışmalar, bireylerin çatışmalara verdikleri tepkileri bütünleştirme, uyma, hükmetme, kaçınma ve uzlaşma olmak üzere beş başlık altında toplandığını ifade etmektedir:

Bütünleştirme-iş birliği yapma: Yapıcı çatışma çözme stratejilerinden olan iş birliğine ve bütünleşmeye yönelik stratejilerde, karşılıklı iş birliği arayışı, anlaşma olasılıklarının araştırılması, karşılıklı güven ortamı oluşturma, ortak fayda için çözüm arama, empati kurma vb. yer almaktadır.

Uyma-itaat etme: Taraflardan birinin kendi istek ve çıkarlarını geri plana atarak karsısındakinin isteklerinin yerine getirilmesidir. Karşı tarafa ilişkinin sürdürülmesi önemli ise kullanılabilecek stratejilerden biridir. Ödün verme stratejisi, karşı tarafa ilişkinin korunması ve sürdürülmesine verilen önemin, ilgilerin ve ihtiyaçların doyurulmasına verilen önemden daha yüksek olduğu durumlarda etkili olabilir.

Hükmetme-üstünlük kurma: Bu çatışma çözme stratejisinde, karşı taraf üzerinde baskı oluşturma, kendi isteğini yerine getirme söz konusudur. Burada sözel ve fiziksel saldırı, tehdit, ısrarcı olma gibi stratejiler uygulanır.

Kaçınma: Sorunu ve çatışmayı görmezden gelme, yok sayma, tartışmayı en aza indirme, geri çekilme, teslim olma gibi stratejileri içerir. Özellikle sorun, çözüm aramaya değmeyecek nitelikte ise ya da karşıdaki kişi sizin için önemli değilse bu yaklaşım kullanılabilir.

Uzlaşma-karşılıklı ödün verme: Her iki tarafında da karşılıklı olarak ödün vermelerini içeren bir stratejidir.

Çatışmaların çözümünde, her iki tarafı da memnun edebilecek bir sonuca ulaşmak istenilir. Bunun için de müzakere ve ara buluculuk yöntemleri önerilmektedir. *Müzakere*, Türk Dil Kurumunun güncel Türkçe sözlüğünde; bir konuyla ilgili fikir alışverişinde bulunma, oylaşma olarak tanımlanmaktadır.

Müzakerenin amacı, her iki tarafı da memnun edebilecek bir noktada buluşmaktır. *Ara buluculuk* ise, bireyler arasında yaşanan çatışmaların çözülmesi için üçüncü kişilere başvurmaktır. Ara bulucular, tarafsızlıklarını koruyarak, iletişim ve çatışma çözme becerilerini kullanır ve söz konusu çatışmanın giderilmesine yardımcı olurlar.

Çatışma çözme becerilerinin kazandırılmasını amaçlayan çalışmalarda, kendi duygularını tanıma, karşısındaki kişinin duygularını anlayabilme, empati kurabilme, öfke kontrolü, sosyal ipuçlarını doğru anlama ve yorumlama gibi temel sosyal ve duygusal becerilere yer verilir. Bu anlamda çatışmaların çözümünde iletişim becerileri büyük önem taşımaktadır.

Tarafların, çatışmanın çözümü için müzakere edebilmeleri için iletişim becerilerine sahip olmaları ve bunları kullanmaları gerekmektedir. İletişim kurabilmek için ise öncelikle çatışma sırasında ortaya çıkan öfkenin, kızgınlığın kontrol altına alınması zorunludur. Bu doğrultuda, çatışma çözme eğitimlerinde öfke kontrolü becerilerine de mutlaka yer verilmektedir.

Çatışmaların çözümünde, işbirliği odaklı, her iki tarafından memnun olacağı bir sonucu ortaya çıkarmaya yönelik *kazan-kazan* yaklaşımı önerilmektedir. Bu yaklaşımda ilişkinin devam ettirilmesi mümkün olur. *Kazan-kaybet* yaklaşımı ise, hükmetmenin güç kullanımının olduğu bir çözüm yaklaşımıdır. Bu durum sadece güç uygulayan tarafı memnun edeceği için olumlu bir yaklaşım olarak kabul edilmez.

Kaybet-kazan yaklaşımında, karşı tarafın memnuniyetine odaklanılır, çokça taviz verilir. *Kaybet-kaybet* yaklaşımı

ise, gereksiz tavizlerin verildiği, iki tarafın da çıkarlarına hizmet etmeyen bir yaklaşımdır. Bu yaklaşımda çözülen bir durumun olmadığını söylemek yanlış olmayacaktır.

Bir kişinin yaşayacağı çatışmaların sıklığı, boyutu ve sonuçları kişilik özellikleriyle de ilişkilendirilebilir. Yapılan çalışmalar, gelişime açık, yüksek öz disiplinli, dışa dönük ve uyumlu bireylerin kişiler arası çatışmalarda sorunla yüzleşmeyi tercih ettiklerini göstermektedir. Bu anlamda yaşlı bireylerin çatışmaları uygun bir biçimde çözebilmeleri için verilecek destek hizmetlerinde öncelikle kişilik özelliklerini, çatışma çözme stratejilerini incelemek gerekmektedir.

Alzheimer ya da demans hastası ile yaşanan çatışmaların çözümü ise bakım verenlere düşen bir sorumluluktur. Bu tür durumlarda çatışma çözme yöntemlerinden çok bu hastalarla iletişim kurmak ve onların güvende hissetmelerini sağlamak için uzmanlar tarafından önerilen yöntemleri işe koşmak gerekmektedir.

Çatışmaların anılan biçimlerde olumlu veya olumsuz olarak sonuçlanması, çatışmanın nasıl ele alındığı ve çözümüne yönelik hangi yaklaşımların sergilendiğiyle yakından ilişkilidir. Bu düşünce, çatışmalarda olumlu ve yapıcı çözüme ulaşılmasının önemini ortaya koyarak çatışma çözümünü vurgulamaktadır.

Problem Çözme

Problem çözme, yüksek düzeyli düşünmeyi gerektiren, etkili çözüm yollarının belirlenmesi, uygun olabilecek çözüm yolunun seçilmesi ve karar verilmesini kapsayan bilişsel ve davranışsal bir süreçtir. Problem çözme becerisi, bireyin gündelik yaşamını devam ettirebilmesini sağladığından fiziksel ve ruhsal sağlığı için önemli bir durumdur.

Sosyal problem çözme, baş etme stratejilerinin, kendini kontrol yöntemlerinin öğrenilmesi sürecidir. Problemin çözümünde problemi tanıma, çözümler üretme, karar verme ve çözümü uygulamadan oluşan dört aşama önermektedir:

- Problemi tanımlama: Problem nedir, problem kime aittir, nereden kaynaklanmaktadır?
- Alternatif çözümler üretme: Problemi çözebilmek için neler yapılabilir?
- Karar verme: Mevcut koşullar altında uygulanabilecek en doğru çözüm hangisi?
- Çözümü uygulama ve sınama: Çözüm ne kadar işe yaradı, problem ortadan kalktı mı, uygulamada ne gibi sorunlar ortaya çıktı, bunları düzeltmek için ne gibi değişiklikler yapmak gerekli?

Gündelik yaşamda ortaya çıkan sosyal problemleri etkili bir biçimde çözebilmek için öncelikle problemin tanımlanmasına ihtiyaç vardır. Problem doğru tanımlanmadığında uygun çözüm yollarının bulunmasına imkân yoktur. Problemin ne olduğu, neden kaynaklandığı, çözme sorumluluğunun kime ait olduğu bilgileri sorunun nasıl çözüleceğine ilişkin önemli ipuçları taşır. Ancak bu noktadan sonra problemin çözümü için fikirler geliştirilebilir.

Yaşlılıkta Bilişsel Özellikler

Yaşlılık dönemi, bilişsel gelişim açısından ele alındığında aslında tam bir duraklama ya da gerileme dönemi olarak görülmez. Yaşlılık döneminde, tecrübeler sonucu oluşan bilgide artış olur. Bununla birlikte dil kullanma, bellek, dikkat gibi konularda yaşla birlikte işlev bozuklukları görülür. Özellikle yaratıcılık gerektiren konularda, temel yaratıcılık yetenekleri korunsa da üst düzey eserlerin ortaya çıkmasının zor olduğu belirtilmektedir.

Yaşlılık, son derece kıymetli bir bilişsel özellik olan bilgeliği de beraberinde getirmektedir. Bilgelik, evrensel olarak yaşlı kişilerin ortak bir özelliği olarak kabul edilmektedir. Geleneksel olarak yaşla arttığı kabul edilen bilişsel bir boyuttur. İnsan davranışının ve anlayışının bir niteliğidir. Bu bağlamda yaşlılığı bilişsel işlevler açısından olumsuz bir dönem olarak tanımlamak yanlış olacaktır.

Yaşlılık etkileri en fazla uzun süreli bellekte bozulmalara neden olmaktadır. Yaş arttıkça uzun süreli bellekten bilginin geri getirilmesi-hatırlanması güçleşmektedir. Araştırmacılar bu durumu bilgi depolanırken gerekli bellek stratejilerinin kullanılmamasına bağlamaktadırlar.

Yaşlılara yeni bellek stratejilerinin öğretilmesi belleği güçlendirmektedir. Bilginin dışarıdan alınabilmesi ve uzun süreli belleğe yerleştirilmesi dikkati gerektirir. Dikkatin yoğunlaşması ile ilgili sorun yaşamak da bellek sorunlarına neden olabilmektedir.

Yaşlanmayla birlikte beş zihinsel alanda; sözel anlam, mekânsal oryantasyon, tümevarımsal yargılama, hesaplama ve kelime akıcılığı alanlarında azalma görülür. Yaşlılar bilgiyi işlemek için daha uzun süreye ihtiyaç duyarlar. Tanıma, isimlendirme, dikkatini yöneltme, soyut düşünme, yargılama, sentez yapma ve planlama gibi bilişsel işlevlerde daha fazla zamana gereksinimleri vardır.

Bilgi ve deneyim birikimi gerektiren sözel işlemlerde azalma olmazken bilgiyi hızla işleyip yanıt vermeyi gerektiren performansa dayalı işlemlerde azalma görülür. Bunun yanında yaşla birlikte pratik zekâda artış görülür. Güncel bir problemi gençlerden daha hızlı çözebilirler. Yaşlılar deneyimlerindeki birikimden dolayı daha hızlı karar verebilirler, gençler gibi bilgi toplamaya ihtiyaç duymazlar.

Yaşlı kişilerde sorun çözme yeteneği azalmaktadır. Yeni kavramlar elde etmede ve sorun çözmede etkili stratejileri kullanmada güçlük yaşamaktadırlar. Yaş ilerledikçe çözüm için çaba harcayanların oranı azalırken çözüme ulaşma cesareti/imkânı olmayanların oranı artmaktadır.

Yaşlılar, tanıma, isimlendirme, dikkatini yöneltme, soyut düşünme, yargılama, sentez yapma ve planlama gibi bilişsel işlevlerde daha fazla zamana ihtiyaç duyarlar.

Beyin yapısındaki bozulma, düşünce içeriği, mantık ve muhakeme niteliğinin değişmesine ve bozulmasına neden olur. Düşünce akışında yavaşlama, ayrıntıcı olma ve direnme eğilimi görülür. Bireyler kavramları karşılaştıramaz, hesaplamalar yapamaz, somut ve soyut kavramlarda bozulma olur.

Yaşlılarda Problem Çözme Becerilerini Geliştirme

Problem çözme, günlük yaşamın her anında gerekli bir beceridir. Yaşlı insan için de gündelik yaşam pek çok problemle ve çatışma durumuyla doludur. Uzmanlar, problemlere çözüm ararken kullanılan bazı yöntemlerin daha olumlu olduğunu ifade etmektedirler. Örneğin, problem çözmede kullanılan kaçınma ve tepkisel problem çözme stilleri olumsuz yönelimli problem çözme stilleri olarak kabul edilmektedir. Bu açıdan yaşlı bireylerin ve onlara bakım veren bireylerin problem çözme becerilerini kazanmaları bireylerin yaşam kalitelerini ve ruh sağlıklarını olumlu yönde etkileyecektir.

Stres altındaki bireyler, eğer katı bir bilişsel yapıya sahiplerse ve/veya problem çözme becerilerinde yetersizlik varsa intihar etme olasılıkları yükselmektedir. Yapılan araştırmalarda problem çözme becerisi ile olumlu ve uyumlu davranışlar arasında bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Yaşlı kişiler genelde değişiklikten kaygılanırlar ve başarılı oldukları alışkanlıklarını sürdürmeyi tercih ederler ve bu anlamda değişiklikten yana değillerdir. Bu durum öğrenme yetisindeki yavaşlamadan da kaynaklanabilir ve bu açıdan zor öğrenen, kolay unutan yaşlı, yeni durumlara uyum sağlamakta güçlük yaşadığı için değişiklik yapmaktan kaçınıyor olabilir.

Yaşlılara, öğrenme yetilerindeki yavaşlamayı engellemek için zihinsel alıştırmalar yapmaları önerilmektedir. Örneğin, bulmaca çözen bireyler bu bilişsel işlevlerde daha az sorun yaşamaktadırlar.

Duyusal uyarılma da yaşlılıkta öğrenme yetisinin yavaşlamasını önlemek için işe yarayan yöntemlerden biridir. Yaşlılar emekli olup sosyal yaşamlardan uzaklaştıklarında bilişsel yeteneklerinde düşüş görülebilmektedir. Toplumsal ve entelektüel etkinliklere tam katılan kişilerin bilişsel başarıları artmaktadır. Sosyal etkileşim arttıkça sorunları içselleştirme, başa çıkma için harcanan tutum artmakta, çaresizlik ise azalmaktadır.

Bilişsel işlevler için önerilen bir başka yöntem de kaba/ince motor beceriler için fiziksel egzersizdir. Düzenli beden egzersizleri yapma bilişsel başarıyı artırmaktadır. Düzenli egzersiz yapan bireylerin tepki hızı artmakta, bellek daha iyi çalışmakta, akıl yürütme daha kusursuz olmaktadır.